

# Normativa de Régimen Interno



La formulación de la reserva supone la aceptación de las presentes condiciones generales y Normativa del albergue Los Avellanos.

## *NUESTRO SELLO DE CONFIANZA*

Nuestras instalaciones cuentan con seguro de responsabilidad civil y todo nuestro personal (monitores, hostelería, limpieza...) está asegurado.

La calidad de servicio se fundamenta en nuestros sistemas de gestión implementados:

Atención personalizada, procedimientos de actividad, Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC), control de Alérgenos, Limpieza y Desinfección (L+D), Buenas Prácticas de Higiene (BPH), Buenas Prácticas Ambientales (BPA), control de plagas, bacteriostáticos en los WC, Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) y Prevención en Riesgos Laborales (PRL).

Además nuestra empresa cuenta con el Sello de Turismo Familiar, otorgado por la FEFN.

## *NORMAS GENERALES DE CONVIVENCIA*

Los alberguistas tendrán un comportamiento respetuoso con el personal y con el resto de clientes haciéndose responsable de sus actos. El cliente exime de toda responsabilidad derivada de sus actos al titular y los responsables del albergue.

Respetar el sueño de las demás personas durante la noche.

Evitar altercados.

Seguir las indicaciones pertinentes que reciban del personal encargado de hacer cumplir la presente Normativa de Régimen Interno.

Ante cualquier molestia o acto irrespetuoso causado a los clientes o al personal del albergue queda reservado el derecho de admisión.

No está permitido fumar en ninguna de las dependencias del albergue.

El horario de silencio será a las 00:00 a 8:30 h. a excepción de eventos puntuales concretados por la Dirección del albergue.

Las entradas y salidas se efectuarán siempre por las puertas destinadas a este fin, nunca se utilizarán para ello las ventanas, balcones ni otro tipo de huecos al exterior.

Toda persona usuaria del albergue deberá cuidar las normas sociales de convivencia e higiene personal, así como vestir y calzar adecuadamente en los lugares comunes.

**¡EL QUE ROMPE PAGA!**

PROHIBIDO fumar en los dormitorios y cualquier interior. En el exterior está prohibido tirar colillas al suelo, deberán usarse los contenedores específicos a este fin.

PROHIBIDO el consumo de bebidas alcohólicas a menores de 18 años. Permitido a mayores de edad, siempre con moderación y si no conlleva el no cumplimiento del resto de normas.

Fuera del horario de las actividades contratadas directamente al albergue, el cuidado, vigilancia y responsabilidad de los niños y personas que forman el grupo, será única y exclusivamente de los responsables que les acompañan (o de los contratantes).

En el área de actividades (humor amarillo, piscina, carpas, invernaderos, área ambiental de estanque y pirámides, camas elásticas, etc.) no se podrá estar sin la presencia de monitores. Su uso debe ser contratado de forma específica.

Existen otros lugares solo para personal autorizado que se encuentran identificados como tal, así como otros lugares que estarán disponibles según contratación. Si se desea disponer de un espacio concreto a un horario concreto se deberá solicitar presupuesto y se tendrá disponible con las necesidades concretas (calefacción, etc.).

Si no se contrata como tal y el espacio está ocupado por otras actividades no se podrá reclamar dicho espacio; y si estuviese disponible, no se podrá exigir calefacción u otros servicios complementarios.

La contratación de alojamiento y manutención no da derecho a actividades (multiaventura, veladas, aula ambiental, rocódromo, camas elásticas, etc.) si estas no se han contratado como tal, al igual que no tiene por qué haber dichas actividades organizadas para poder contratarlas de forma particular.

Está prohibido dar golpes en las paredes.

Utilizar papeleras. Respetar el entorno natural general. No sacar ni mover el mobiliario de habitaciones, aulas, tirar colchones al suelo, etc.

Los alojados respetarán las normas del albergue y en especial las referidas al ruido en el interior y exterior de las instalaciones. Igualmente han de respetarse el resto de normas que puede verse en la diversa cartelería del albergue.

Objetos olvidados el servicio de limpieza juntará todos los objetos y ropas olvidados en una única bolsa. Pasados 7 días, si no se ha reclamado, será donado íntegramente sin posibilidad de reclamación ninguna.

Para cualquier problema con el uso de la máquina expendedora, el billar o el futbolín, notificar en recepción. No se arregla con golpes, patadas o empujones.

El albergue no suministra ningún tipo de medicación propia a los alojados.

El albergue no se hace responsable de pérdidas ni robos; existe un servicio de consigna para aquellos clientes que lo soliciten.

## *Las distintas opciones de alojamiento y manutención*

AD: Alojamiento y desayuno básico.

MP: Media pensión: alojamiento + desayuno básico + cena.

La MP no admite el cambio de la cena por la comida (en ese caso sería un AD + 1 comida extra), pero sí admite el cambio de la cena por picnic (previo aviso y diciendo para qué hora se necesita llevar el picnic).

PC: Pensión completa: alojamiento + desayuno básico + comida o picnic + cena.

El cambio de comida por picnic, siempre previo aviso y diciendo para qué hora se necesita llevar el picnic.

## *Observaciones respecto a la manutención*

Desayuno básico: leche fría o caliente con cacao soluble o café o té, zumo envasado, agua (no embotellada), azúcar, pan, margarina, mermelada, fruta y galletas o una pieza de repostería.

Desayuno PLUS: desayuno básico + jamón york + queso + yogurt + aceite oliva + tomate.

Desayuno Madrugador: desayuno básico en horario desde las 07:00h (siempre con previo en el momento de efectuar la reserva y grupo mínimo de 15 personas).

Comida: dos platos (algún menú podría ser de plato único) + postre, pan y agua (embotellada la primera; las siguientes, no).

Comida PICNIC: bolsita con dos sándwiches + pieza de fruta + servilleta + botellín de agua + chocolatina o bollo + bolsita de aperitivos.

Merienda: bocadillo de crema de cacao, embutido, paté o queso, o pieza de bollería + bebida.

Cena: plato combinado con tres elementos + postre; pan y agua (embotellada la primera; las siguientes, no).

El menú es fijo sin posibilidad de opción (véase los menús orientativos de la semana en la web).

Posibilidad de dietas especiales para alérgicos e intolerantes, previo aviso con la suficiente antelación de las necesidades.

La responsabilidad del albergue se limita a la elaboración de las dietas especiales y su entrega al afectado pero no realiza la supervisión de las mismas durante el consumo. Será responsabilidad del contratante y del propio comensal no ingerir alimentos que no le correspondan.

El albergue no se responsabiliza de alergias extremas donde además del menú puede verse afectado por el resto del entorno.

Los servicios básicos en el comedor del albergue incluyen agua embotellada (solo la primera botella y 1 por cada 10 pax; el resto no) y no incluyen café. Si en algún momento se desea más agua embotellada, refrescos, vino, casera, etc. hay 2 opciones: solicitarlo puntualmente en cafetería (y abonar lo consumido) o solicitarlo, previa reserva, para los días y/o grupos concretos (bajo presupuesto).

Los horarios de desayuno, comida o cena son concretos y han de respetarse según programa o presupuesto.

Para menús especiales de no alérgicos (ejemplo: vegetarianos): suplemento de +4,00 €/menú (IVA incluido).

Para extras no alérgicos (leches especiales u otros productos no detallados), consultar disponibilidad y tarifas.

El albergue dispone en el comedor de microondas y tostadoras, además de cafetera y hervidor de agua de libre acceso. Es obligación de cada cliente dejar los utensilios limpios después de su uso.

**NO ESTÁ PERMITIDO EL USO DE LA COCINA.**

Una de las principales diferencias entre albergues y hoteles/restaurantes es el servicio de comidas. El albergue se limita a hacer la comida y ponerla a disposición del cliente, bien sirviendo al centro de mesa o en modo buffet libre. Tras terminar el comensal recogerá todos los cubiertos y los dejará en el carro correspondiente, limpiando también la mesa y el suelo.

Está permitido traer comida y bebida del exterior y usar las mesas del comedor a tal fin. Deberá quedar todo recogido y limpio a su término.

Las comidas se realizarán en el comedor o en lugares destinados a este objeto por la dirección del albergue. En los dormitorios no está permitido preparar o consumir comidas. Está expresamente prohibido el uso de hornillos en las habitaciones, pero puede usarlos en el comedor.

## *Mobiliario, Desperfectos y Reparaciones*

Toda persona usuaria deberá tener cuidado con la conservación del edificio, instalaciones y mobiliario, especialmente de su habitación, cama o litera, no fijando carteles ni otros objetos que puedan deteriorarlos, ni en paredes, puertas y ventanas. Será responsable de cuantos desperfectos le sean imputables, y en su caso, deberá dar cuenta de las incidencias a la dirección del albergue, tanto de los desperfectos ocasionados, como de los observados.

En todo caso, quien cause deterioros en las instalaciones o materiales cedidos y lo haga de forma intencionada responderá de los daños y perjuicios ocasionados.

Por razones de seguridad, estará totalmente prohibido el uso de hornillos, estufas, acumuladores, etc. en todo el edificio y exteriores. Están exentos de esta autorización los cargadores de móviles, de ordenadores, cámaras de fotos, tablets...

El albergue dispone de sala de ocio con TV, libros y juegos de mesa, de uso libre para clientes.

No se puede sacar al exterior muebles, colchones, edredones o sábanas y demás objetos del establecimiento. Los usuarios deben respetar el orden y distribución de muebles. Bajo ningún concepto se podrá alterar el mismo.

## Visitas

Con carácter general, no se admitirán visitas a las personas alberguistas, ni podrán éstos invitar a comer a otras personas. El acceso de personas invitadas al Albergue se hará previa autorización expresa de la dirección del albergue y de acuerdo con las instrucciones expresadas.

## Reclamaciones

A los efectos de las garantías de los derechos que asisten a las personas alberguistas, existirá a disposición de los mismos un Libro de Reclamaciones.

Cualquier persona usuaria, previa exhibición de su DNI o pasaporte podrá utilizar el Libro de Reclamaciones haciendo constar en el mismo, junto a la reclamación, su identificación con nombre, apellidos y domicilio. En tiempo y forma, se procederá a contestar por escrito o, si fuere el caso, en el mismo lugar verbalmente.

## Observaciones respecto al alojamiento y las habitaciones

Las habitaciones son para dormir. Respeten las horas de descanso y a sus compañeros/as de habitación.

Hay dos tipos de habitaciones:

- Habitaciones reservadas de forma íntegra para su grupo, pareja o individual, con o sin baño interior, según disponibilidad. La tarifa publicada ya incluye el importe de las plazas no utilizadas en la habitación.
- Habitaciones reservadas por plazas de forma individual, mixtas, con o sin baño interior según disponibilidad.

La ropa de cama (sábana superior, edredón, la sábana bajera y funda de almohada) ya están incluidos dentro del precio del alojamiento, a razón de una muda cada 5 días.

Es obligatorio el uso de ropa de cama o saco de dormir. No se puede usar el colchón directamente.

Las personas con problemas de contención, deberán traer medidas protectoras (pañales, protectores, etc.); en caso de "fuga" los responsables deberán de abonar la muda correspondiente y si llegara al colchón, el importe del mismo. Importe de la muda 5€ IVA incl.. Importe del colchón 90€ IVA incl..

Alquiler de Toalla de ducha: 2€/unidad IVA incluido. Está prohibido su uso fuera del edificio, hacerlo supone su compra (8€/unidad IVA incluido)

Entrada a partir de las 14:00h. El día de salida, los dormitorios se abandonarán antes de las 10:30h para que pueda entrar el servicio de limpieza (independientemente de tener contratados otros servicios a posteriori). En caso contrario, se abonará el importe de una estancia más.

Los dormitorios y baños interiores se limpian una vez antes de la entrada del grupo y otra vez el cuarto día. Los baños públicos, comedor y servicios generales se limpian a diario.

El servicio de limpieza entra a vaciar papeleras, limpiar el suelo y limpiar el baño, no a ordenar las habitaciones. Si éstas no están suficientemente ordenadas para poder entrar a realizar este trabajo quedará sin hacerse.

El albergue NO admite mascotas.

Wi-Fi y telefonía. Abogamos por la desconexión tecnológica y además la cobertura es mala e irregular debido a las características del entorno (proximidad de montañas) pero en caso de necesidad puede usar el teléfono fijo del edificio. El Wi-Fi es gratuito y puede realizar llamadas tipo whatsapp sin problema.

Los dormitorios disponen de enchufes.

El parking es gratuito y apto para autobuses.

Recepción: de 10h a 14h y de 16h a 20h.

Servicio de bar: cuando hay servicio de comedor, media hora antes y media hora después del servicio.

Los horarios de las comidas acabarán de concretarse con los responsables de grupo.

## *Fianzas*

Los dormitorios tienen llave, por lo que la responsabilidad de apertura y cierre de los mismos (para evitar el extravío de objetos) es de los integrantes de la habitación. Al recoger la llave se deposita una fianza de 10 €/habitación en recepción, que será devuelta al entregar la llave y su llavero en óptimas condiciones. Las habitaciones reservadas por plazas no tendrán llave, únicamente las reservadas de forma íntegra.

Los dormitorios disponen de taquillas con llave; para obtener dicha llave se depositará a modo de fianza 5 €/taquilla en recepción, que será devuelta al entregar la llave y su llavero en óptimas condiciones.

En recepción también disponemos de enchufes antimosquitos; aquellos que deseen hacer uso de los mismos deberán de depositar a modo de fianza 5 €/enchufe antimosquito en recepción, que será devuelta al entregarlo en óptimas condiciones.

*La asistencia al centro de salud o el hospital: se atenderá a las indicaciones de 112, servicios de emergencias y protocolos de actuación.*

Hora y registro de entrada: Todos los mayores de 16 años deberán presentar su Documento Nacional de Identidad en el momento de acceder al edificio, para su informe a la Guardia Civil. El horario de entrada será el determinado en el momento de contratación.

Registro de salida: a) El registro de salida deberá realizarse antes de las 10:30h de la mañana. b) Se entregará la llave de la habitación y taquillas que se hayan prestado, se abonarán los cargos generados en el albergue y los daños que haya podido causar por el uso doloso de las instalaciones. c) Una vez comprobado el buen estado de las instalaciones, será devuelta la totalidad de la fianza al responsable del grupo. d) La factura recogerá de manera desglosada todos los conceptos que la componen. e) En caso de que un cliente quiera finalizar su estancia anticipadamente, no se le devolverá el importe abonado por el total de la estancia. f) El albergue está obligado a informar a los grupos usuarios, antes de la formalización del contrato, sobre las cláusulas de cancelación.

## *POLITICA DE RESERVAS, PAGOS Y ANULACIONES*

La única moneda admitida es el euro. Todas las tarifas del presente catálogo están expresadas en euros (€).

Todos los importes incluyen IVA.

### *CONDICIONES DE RESERVA Y PAGO*

La reserva se realizará a través de la pasarela web y en las fechas disponibles. Se le pedirá un número de tarjeta válido para formalizar la reserva y el pago completo de 100%. En las instalaciones no se admiten pagos.

Recibirá un bono en el mismo instante en que se reflejan todas las condiciones de cancelación y reserva.

Para los pagos de conceptos extraordinarios originados durante su estancia la forma de pago es EN EFECTIVO, no aceptando tarjeta, ya que no se dispone de datafono.

### *ANULACIONES*

Anulaciones con más de 10 meses: devolución del 100% del importe de la reserva.

Anulaciones con más de 4 meses: devolución del 50% del importe de la reserva.

Anulaciones con menos de 4 meses y más de 1 mes: devolución del 25% del importe de la reserva.

Anulaciones con menos de 1 mes: no se procede a devolución de ningún tipo.

Esta política así como los servicios, sus detalles y las normas expuestas en este catálogo, se dan por leídas, comprendidas y aceptadas por parte del cliente cuando se realiza el pago del importe correspondiente a la reserva.

## TARIFAS

Si reserva únicamente alojamiento el importe será el que aparezca en la web.

En paquetes de actividad y alojamiento y en campamentos el desglose se realiza del siguiente modo:

AD 31€, MP 32€, PC 33€ IVA incluido por noche.

Si reserva a través de pasarelas o agencias diferentes a Albergue Los avellanos las condiciones de reserva, cancelación o anulación serán las que aparezcan en su contrato y bono de reserva.

## COSTES EXTRAORDINARIOS

Menús especiales de no alérgicos (ejemplo: vegetarianos): suplemento de +4,00 €/menú (IVA incluido).

Las personas con problemas de contención en caso de "fuga": MUDA 5€ Y COLCHÓN 90€ (IVA incluido).

Alquiler de Toalla de ducha 2€. Compra: 8€ (por propio interés o mal uso).

Menú extra (comida o cena no indicada en el momento de la reserva, sujeto a disponibilidad, 8€ IVA incluido).

Desayuno PLUS y Desayuno Madrugador: 4,5€ por persona IVA incluido.

Desayuno básico: 3,5€ por persona IVA incluido.

En caso de incurrir en costes extraordinarios por originar desperfectos los costes serán asumidos de forma inmediata por el causante. En caso contrario podrá ser expulsado del alojamiento sin derecho a ningún tipo de devolución económica:

Consumir alimentos o bebidas en habitaciones ensuciando la habitación: 50€ IVA incluido. Importe mínimo de puesta en marcha del servicio de limpieza.

Rotura de camas o literas por uso indebido (como saltar sobre ellas): 200€ IVA incluido.

Escribir en muebles o paredes: 200€ IVA incluido por cada mueble o pared.

El robo o deterioro de sábanas será penalizado con 5 €/unidad y del edredón con 30€.

Cualquier desperfecto no tipificado en este apartado será valorado económicamente según su coste real de mercado debiendo ser asumido también de forma inmediata por el causante.

## MOTIVOS DE EXPULSIÓN

El deterioro intencionado o la negligencia en el cuidado y conservación de las instalaciones o materiales cedidos o el de las salas y dependencias comunes.

- A) La reiterada desobediencia a las instrucciones de la dirección del albergue.
- B) El mantenimiento de un comportamiento obstinadamente contrario al buen orden de los servicios o de la convivencia con otras personas usuarias del albergue.
- C) El impago de los precios públicos exigibles por la utilización de los servicios del albergue.
- D) La utilización de las instalaciones o materiales cedidos y demás dependencias del albergue para fines distintos de los que constituyen su objeto específico.
- E) El pago inmediato de desperfectos si estos no son cubiertos suficientemente con la fianza aportada.
- F) salir o entrar por las ventanas.

Los desperfectos causados a las instalaciones, mobiliario y material, tendrán que ser abonados por los causantes. En último caso la cuantía de dichos desperfectos será asumida por el responsable de grupo. Serán responsables directos de las infracciones contenidas en la presente ordenanza los autores materiales de las infracciones, sea por acción u omisión, excepto los supuestos en los que estos sean menores de edad o concurra en ellos alguna causa de inimputabilidad, en cuyo caso responderá por ello los padres, tutores o aquellos que detenten la custodia legal.